Ontario

# Bureau des conseillers des employeurs

## Rapport annuel

## 2016-2017

*Rapport annuel*
*2016 - 2017*

Bureau des conseillers des employeurs
505, avenue University, 20e étage
Toronto (Ontario)
M5G 2P1

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2017

# TABLE DES MATIÈRES

*Page*


Message du directeur ..... *1*

Première partie – mandat du BCE ..... *3*

Deuxième partie – aperçu des programmes et des activités de la CSPAAT ..... *5*

Troisième partie – clientèle du BCE ..... *21*

Quatrième partie – vue d'ensemble des programmes et activités liés à l'application de l'article 50 ..... *28*

Cinquième partie – témoignages de la clientèle ..... *30*

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2016-2017 ..... *33*

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2016-2017 ..... *36*

Annexe C : Organigramme du BCE ..... *38*

Pour nous joindre ..... *39*

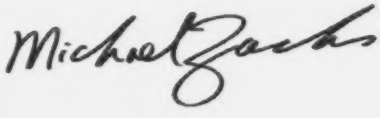
# *Message du directeur*

J'ai le plaisir de présenter le rapport des activités du BCE pour 2016-2017.

Notre objectif consiste à fournir le meilleur service possible aux employeurs de l'Ontario pour les aider dans leurs démarches auprès de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et pour donner suite aux plaintes de représailles aux termes de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST). Comme je l'ai indiqué dans les rapports précédents, j'estime que le BCE fait preuve d'excellence en matière de conseils et de services d'information et de sensibilisation destinés aux employeurs de l'Ontario. Nous continuons d'obtenir des taux élevés de satisfaction, et des employeurs prennent régulièrement le temps d'écrire à nos employés afin de les remercier pour les services qu'ils leur ont fournis.

Les membres de notre personnel s'efforcent constamment d'améliorer leurs compétences et de se tenir au courant de l'évolution de la législation et des politiques relatives à l'indemnisation des travailleurs. Même si nous rencontrons des groupes d'employeurs pour les informer des politiques de la CSPAAT, nous voulons avant tout recourir davantage aux webinaires et à notre site Web pour offrir de la formation et transmettre de l'information. Nous poursuivrons nos démarches dans ce sens dans l'avenir.

Encore une fois, je tiens à exprimer ma reconnaissance à tous nos intervenants, dont le soutien continu est essentiel à notre réussite, ainsi qu'aux membres du personnel du BCE pour leur dévouement et leur engagement à servir les employeurs de l'Ontario.



Michael Zacks
Directeur intérimaire

## *Première partie – mandat du BCE*

Le mandat du Bureau des conseillers des employeurs (BCE) est précisé au paragraphe 176 (2) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (« la LSPAAT ») :

***[...] éduquer, conseiller et représenter principalement les employeurs qui ont moins de 100 employés pour les questions relevant de la LSPAAT.***

De plus, en 2011, on a élargi le mandat du BCE, en vertu de l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario*, de manière à inclure ce qui suit :

[...] ***fournir des conseils aux employeurs de l'Ontario accusés d'avoir usé de représailles qui se retrouvent devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) – c.-à-d. lorsque des travailleurs allèguent qu'ils ont été traités injustement par leur employeur après avoir soulevé une question touchant la santé et la sécurité – et représenter devant la CRTO les employeurs comptant moins de 50 employés.***

La vision et la mission du BCE découlent des mandats que lui confère la loi.

**VISION DU BCE**

Faire de l'Ontario une province où les petites et moyennes entreprises offrent des lieux de travail sécuritaires, équitables et performants qui contribuent au dynamisme et à la compétitivité de l'économie.

**MISSION DU BCE**

Être le principal organisme à fournir des services de représentation et d'éducation et des conseils aux employeurs de l'Ontario pour les questions concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail ainsi que les représailles liées à la santé et à la sécurité au travail.

Le directeur du BCE est nommé par décret. En 2004, M. Michael Zacks, avocat général du BCE, a été nommé directeur par lettre ministérielle.

## *Deuxième partie – aperçu des programmes et des activités de la CSPAAT*

### *Services consultatifs*

Le BCE fournit des conseils pour aider les employeurs de l'Ontario à gérer les coûts associés à la sécurité au travail et à respecter leurs obligations en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail en temps opportun et de manière économique. Il est essentiel que les employeurs maîtrisent bien un programme fort complexe, qu'ils évitent de commettre des erreurs et qu'ils protègent leur lieu de travail ainsi que leurs employés. Les services consultatifs du BCE visent à aider les employeurs à accomplir tout cela. L'accès rapide à des renseignements exacts permet aux clients qui utilisent les services du BCE de prendre de bonnes décisions opérationnelles, d'avoir des lieux de travail sécuritaires et d'éviter des contestations.

Le personnel du centre d'appels du BCE fournit des conseils en temps opportun à tous les employeurs de l'Ontario qui ont des questions ou des préoccupations concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail; le mandat du BCE prévoit toutefois que les services de représentation sont destinés principalement aux employeurs comptant moins de 100 employés. Puisque le BCE est financé par la CSPAAT, ses services sont offerts gratuitement aux employeurs, ce qui permet à ceux-ci d'obtenir facilement des conseils éclairés et confidentiels. Cela est particulièrement important pour les petites entreprises étant donné qu'elles ne disposent habituellement pas de ressources spécialisées à l'interne. L'accès au personnel qualifié de l'InfoCentre met tous les employeurs sur un pied d'égalité et leur permet de prendre des décisions judicieuses tout en évitant les erreurs coûteuses et les pénalités inutiles.

L'InfoCentre du BCE, situé à son bureau principal de Toronto, compte trois conseillers, traitement des demandes, qui prennent les appels des employeurs au sujet des questions

de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Comme l'InfoCentre accepte également les demandes de renseignements par courriel, les employeurs peuvent transmettre leurs questions au moment qui leur convient en dehors des heures de bureau. Parfois, une conseillère ou un conseiller appelle ensuite l'employeur pour traiter la question plus à fond que dans les courriels de réponse habituels.

Les conseillères et conseillers dûment formés du BCE formulent des conseils détaillés, approfondis et adaptés à la réalité de chaque client. Les appels des employeurs, qui durent de quelques minutes à quelques heures, selon la complexité de la question abordée – p. ex. donner accès à un formulaire de la CSPAAT ou une aide approfondie dans un cas de classement ou de prime – sont traités le plus rapidement possible. Les clients apprécient que le personnel de l'InfoCentre s'efforce de répondre directement aux appels, c.-à-d. répondre aux employeurs dès qu'ils téléphonent, avec l'objectif de minimiser les chassés-croisés téléphoniques. Les conseillers s'adaptent ainsi à l'horaire des employeurs et leur fournissent des conseils rapides en temps opportun.

D'après des sondages téléphoniques auprès de clients choisis au hasard, 98,6 % des clients sont satisfaits des services fournis par l'InfoCentre au cours de l'exercice. La proportion de clients qui seraient prêts à recommander les services du BCE à d'autres employeurs est de 100 %. Ces résultats sont similaires à ceux de l'exercice précédent et demeurent supérieurs à l'objectif de 90 %. Le BCE est très fier de pouvoir rapporter ce très haut taux de satisfaction tous les ans et est très satisfait que ses clients apprécient la valeur des services offerts.

Selon nous, le souci constant de l'organisme de répondre dès que possible aux demandes de renseignements des employeurs joue un rôle déterminant dans l'obtention de ces taux élevés de satisfaction. Au cours de l'exercice, 82 % des appels ont été acheminés directement à une conseillère ou à un conseiller, la plupart dans un délai d'au plus une heure; le reste des appels ont été traités le jour ouvrable suivant. Le chiffre

comparable pour l'exercice 2015-2016 était de 79,7 %, ces deux résultats excédant de beaucoup l'objectif de 70 % pour les appels auxquels on répond directement. L'accès immédiat à une expertise permet aux employeurs de gagner du temps et fait en sorte que leurs préoccupations soient examinées – et que les mesures nécessaires soient prises – en toute efficacité. De même, les demandes par courriel sont traitées par ordre de priorité, au plus tard le jour ouvrable suivant.

Les seize spécialistes des services aux employeurs du BCE répartis dans diverses régions sont également disponibles pour fournir des conseils. De nombreux employeurs sont orientés vers le spécialiste local par la CSPAAT, le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), des associations de santé et de sécurité, des groupes communautaires ou d'entreprises ou encore des clients, actuels ou anciens, du BCE. En plus de fournir des conseils ciblés, les spécialistes des services aux employeurs font régulièrement des présentations éducatives à des groupes communautaires locaux. Par le passé, des employeurs, de même que des associations d'employeurs, ont établi des relations continues avec leurs représentants régionaux. Le personnel du BCE continue de centrer ses efforts sur le maintien et le renforcement des contacts régionaux et de sa présence à l'échelle locale.

En 2016-2017, le nombre de consultations offertes aux employeurs de l'Ontario a légèrement baissé par rapport à l'exercice précédent (3 167 comparativement à 3 202). La baisse de 1 % de cette année fait suite à la baisse de 5,2 % l'an dernier; nous estimons être en bonne voie de maintenir ces chiffres ou d'inverser la tendance à la baisse durant l'exercice 2017-2018. Parce que le centre d'appels et le personnel du BCE reçoivent des problèmes et des demandes de renseignements, il est difficile de prévoir la demande de services ou de maintenir des résultats cohérents et stables. Le BCE continue de se concentrer sur la poursuite et l'expansion des efforts de sensibilisation du public sur la disponibilité de ses services afin d'être la solution parajuridique préférée d'un employeur pour les problèmes liés à l'assurance contre les accidents du travail.

**Figure 1**

Le BCE est en mesure d'offrir ce précieux service aux employeurs de l'Ontario grâce au professionnalisme et au dévouement de son personnel. Il donne régulièrement de la formation aux membres du personnel afin que tous soient au courant des politiques et procédures de la CSPAAT de même que des pratiques en matière d'indemnisation des accidents du travail et fournissent ainsi leur expertise et des conseils actualisés aux clients du BCE.

Nous comptons sur le site Web pour fournir aux employeurs de l'Ontario des renseignements au moment où ils en ont besoin. Toutefois, les utilisateurs du site ont parfois des problèmes bien particuliers et n'arrivent pas à trouver de solution dans le site. Dans de tels cas, le site permet aux utilisateurs d'envoyer des demandes par courriel au moyen d'un formulaire en ligne. Les demandes envoyées à l'InfoCentre ont diminué par rapport à l'an dernier, passant de 187 à 129; l'année d'avant, il y en avait eu 94. Ces chiffres semblent donc quelque peu instables. Il est important que les employeurs disposent d'un autre moyen pour obtenir des réponses à leurs questions, en particulier en dehors des heures normales d'ouverture de l'organisme.

En outre, il est intéressant de souligner que, dans les cas où la source du renvoi était connue, 11 % des conseils fournis en 2016-2017 ont été donnés à des employeurs qui se sont adressés au BCE en passant par son site Web. La conception en deux volets du site Web du BCE, soit le portail axé sur le domaine de la construction et le portail axé sur les autres domaines, en plus de l'organisation conviviale de l'information dans laquelle on peut effectuer une recherche au sein de ces deux volets, semble bien fonctionner pour les employeurs de la province. Le site Web, conjugué à la disponibilité des services en direct de l'InfoCentre, fait en sorte que les employeurs ont un accès direct aux renseignements dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin, pour respecter leurs obligations en matière de sécurité et d'indemnisation des accidents du travail. À noter qu'on a l'intention de réaménager le site Web, et la convivialité du site pour les employeurs cherchant à obtenir des renseignements dans le site ou auprès des conseillers demeurera une priorité.

Comme il a été mentionné dans des rapports antérieurs, les petits employeurs ont généralement « besoin » de services consultatifs à peu près une fois tous les sept ou huit ans. Étant donné que ce besoin est intermittent, le BCE doit relever le défi constant d'être et de demeurer le premier réflexe en tant que ressource principale pour les employeurs de l'Ontario en ce qui a trait aux questions d'indemnisation des accidents du travail. Accroître la sensibilisation dans l'ensemble des secteurs d'activité relativement à nos services gratuits, experts et confidentiels et maintenir cette sensibilisation parmi notre clientèle, demeure le principal défi en matière de rayonnement du BCE.

En 2016-2017, le BCE a continué de se concentrer sur les séances d'information auprès des groupes d'intervenants, couvrant des sujets comme les processus d'appel de la CSPAAT, la réintégration au travail et d'autres sujets pertinents en fonction de l'actualité, comme le stress. Les présentations en personne ont été le principal moyen de diffusion durant l'exercice. Nous notons que, dans les cas où la source du renvoi était connue, 13 % des conseils fournis par le BCE en 2016-2017 découlaient d'un contact avec le

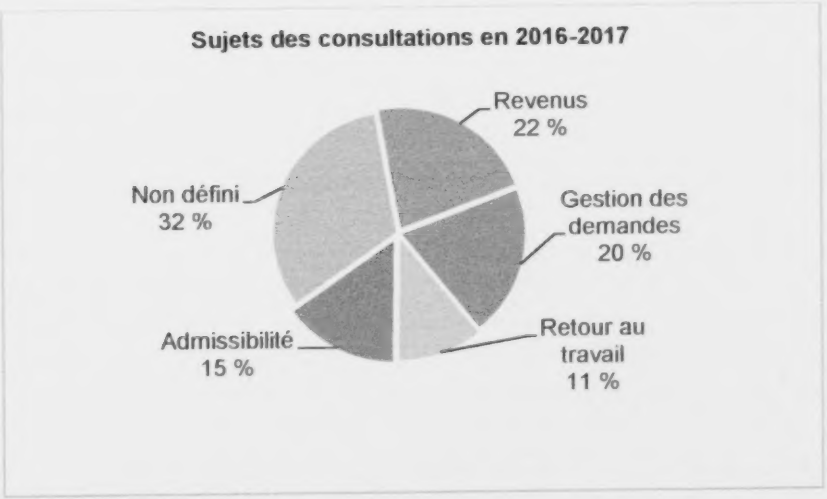
personnel du BCE, que ce soit dans le cadre de présentations ou d'activités régionales de sensibilisation.

Twitter demeure un complément important dans nos activités de sensibilisation; le nombre de nos abonnés sur Twitter a augmenté de 11 % cette année, après l'augmentation déclarée de 46 % au dernier exercice. Le BCE comptait 2 746 abonnés à la fin de la période visée par le présent rapport. Il continue d'examiner et d'évaluer d'autres possibilités en matière de médias sociaux comme moyen peu coûteux d'augmenter sa visibilité. La section « Valeur pour la clientèle » du présent rapport donne des détails supplémentaires sur ces activités.

L'analyse des conseils fournis montre que les demandes portant sur des questions liées aux revenus continuent d'être les plus nombreuses avec 22 %, ce qui est encore une fois semblable au résultat de l'année antérieure (26 %). Comme aux exercices précédents, on retrouve au deuxième rang la gestion des demandes d'indemnisation avec 20 %, soit essentiellement le même pourcentage qu'au dernier exercice (23 %). Les demandes relatives au retour au travail ont un peu diminué et celles concernant l'admissibilité ont connu une légère hausse, ce qui les classe aux quatrième et troisième rangs respectivement. Nous voulons nous attaquer à la hausse de 32 % des demandes « non définies » pour l'avenir.

La figure 2 illustre les questions de sécurité au travail et d'indemnisation qui touchent les employeurs de l'Ontario et les priorités de leurs entreprises, selon la lecture faite de nos statistiques en matière de conseils. Elle reflète particulièrement les questions comme les primes qui sont exigées pour financer le système – incluant les questions comme les groupes de taux dans lesquels ils sont classés, les pratiques de remise de la CSPAAT, le statut des opérateurs indépendants, etc. – et le besoin de mieux connaître leurs obligations dans le cadre du système.

**Figure 2**




Comme nous l'avons indiqué, la clientèle est généralement très satisfaite des services que lui fournit le BCE, et on estime que cette satisfaction repose au moins en partie sur le pourcentage élevé d'appels faits à l'InfoCentre auxquels nous répondons « en direct », ce qui signifie qu'un conseiller, traitement des demandes, répond au téléphone quand un employeur appelle l'InfoCentre. Puisque quelqu'un répond directement, l'employeur n'a pas besoin de laisser un message et d'attendre qu'on le rappelle à un moment qui ne serait peut-être pas idéal pour lui, voire après la résolution du problème par lui-même (de façon positive ou négative). Comme on l'a déjà mentionné, le taux de réponse en direct était de 82 % en 2016-2017, ce qui dépasse largement l'objectif de l'InfoCentre de répondre à 70 % des appels en direct.

## *Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail*

## *Services de représentation*

Conformément à son mandat, le BCE représente principalement les employeurs comptant moins de 100 employés dans le cadre de différends relevant de la LSPAAT, que ce soit devant la CSPAAT ou le TASPAAT (figure 5), selon leur mandat. Au niveau du secteur opérationnel de la CSPAAT, les services de représentation se résument aux négociations et sont fournis par téléphone ou par courrier par une conseillère ou un conseiller, traitement des demandes, ou une ou un spécialiste des services aux employeurs. Aux deux instances d'appel (Division des services d'appel de la CSPAAT et TASPAAT) de même que pour les négociations visant le retour au travail ou la réintégration au travail, ce sont les spécialistes des services aux employeurs qui offrent les services de représentation. À cette étape, la représentation englobe diverses activités, qu'il s'agisse de la négociation, de la participation à des séances de médiation ou à des audiences avec l'employeur ou de la gestion du cas en son nom.

Grâce à ses services de représentation, le BCE contribue fortement à réduire les différends au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Les conseillers, traitement des demandes, et les spécialistes des services aux employeurs du BCE entretiennent de bonnes relations de travail avec le personnel de la CSPAAT. Les membres du personnel du BCE travaillent en collaboration avec leurs homologues de la CSPAAT pour faire en sorte que les employeurs ontariens aient une représentation de qualité au sein du système. Le BCE poursuit ses efforts de sensibilisation auprès des employeurs non représentés notamment en demandant au personnel de la CSPAAT de diriger les employeurs vers le BCE, s'il y a lieu. Sa participation aux négociations et aux programmes de retour au travail, par exemple, assure un traitement équitable aux deux parties du lieu de travail et favorise une solution qui permet aux employés de reprendre le travail de manière rapide et rentable, ce qui réduit les pressions sur le régime. De même, le personnel du BCE collabore étroitement avec la Direction du recouvrement de la CSPAAT pour faciliter le versement des primes

exigibles et veiller à ce que la part que paient les employeurs tienne compte de leurs besoins.

Les négociations demeurent le mode de résolution provisoire que privilégient les employeurs parce qu'elles offrent habituellement une solution plus rapide et efficace. L'appel n'est généralement pas la première solution envisagée pour la résolution d'un différend, car les employeurs préfèrent consacrer leurs ressources à des activités qui contribuent directement à leur rentabilité. Compte tenu de cette préférence, le BCE continue de favoriser le règlement rapide des différends. La mesure de rendement A1 (voir l'annexe A) reflète la réussite de l'organisme à ce chapitre : en 2016-2017, le BCE a réglé 56 % des conflits sans audience, comparativement au niveau corrigé de 60 % l'an dernier; ces deux taux sont inférieurs à la cible des 65 %. Étant donné que le personnel du BCE n'a aucune influence directe sur l'acceptation ou le rejet par les employeurs et les travailleurs des règlements négociés, l'organisme est fier d'être en mesure de contribuer à un grand nombre de règlements sans la tenue d'une audience et de réduire ainsi les conflits au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

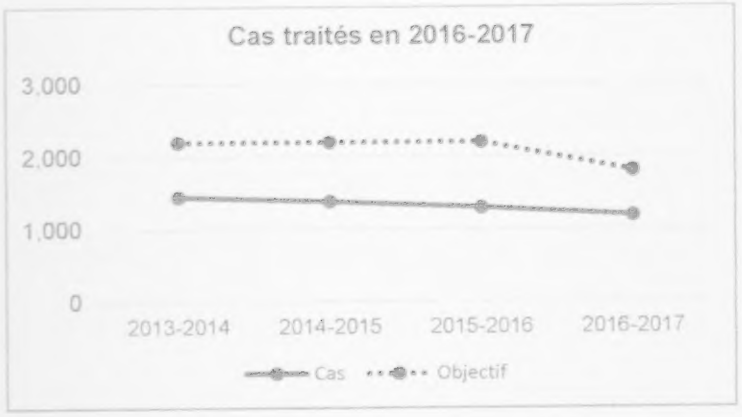
Même si ces efforts permettent souvent de régler les différends au niveau du secteur opérationnel de la CSPAAT, certains cas font néanmoins l'objet d'un appel. En outre, il y a des employeurs qui n'apprennent l'existence des services (gratuits) du BCE qu'une fois leur cas rendu à l'étape de l'appel. Sur les 1 181 cas traités en 2016-2017, les spécialistes des services aux employeurs ont fourni des services de représentation dans 144 cas comprenant des médiations ou des négociations. Qu'un cas fasse ou non l'objet d'un appel, le personnel du BCE déploie toujours les efforts nécessaires pour régler le différend le plus rapidement possible. Dans un système où 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, le BCE contribue à renforcer l'équilibre en veillant à ce que les points de vue et les besoins des employeurs soient représentés et respectés.

Une analyse approfondie des 1 181 cas traités au cours de 2016-2017 révèle ce qui suit :

- 378 cas, soit 32 %, ont été réglés, un résultat légèrement inférieur à celui de l'an dernier (37 %);
- 396 cas, soit 34 %, étaient nouveaux cette année, le même résultat que l'an dernier;
- 15 % de tous les cas traités durant l'année ont donné de bons résultats ou des résultats mitigés.

En ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle, 98 % des employeurs interrogés se sont dits satisfaits des services de représentation du BCE, ce qui est identique au résultat de l'année dernière; 98 % ont aussi indiqué qu'ils recommanderaient les services du BCE à d'autres employeurs. Ces deux résultats sont nettement supérieurs à l'objectif de 90 % et montrent que les employeurs sont au courant du travail effectué en leur nom par le personnel de l'organisme et qu'ils lui en sont reconnaissants.

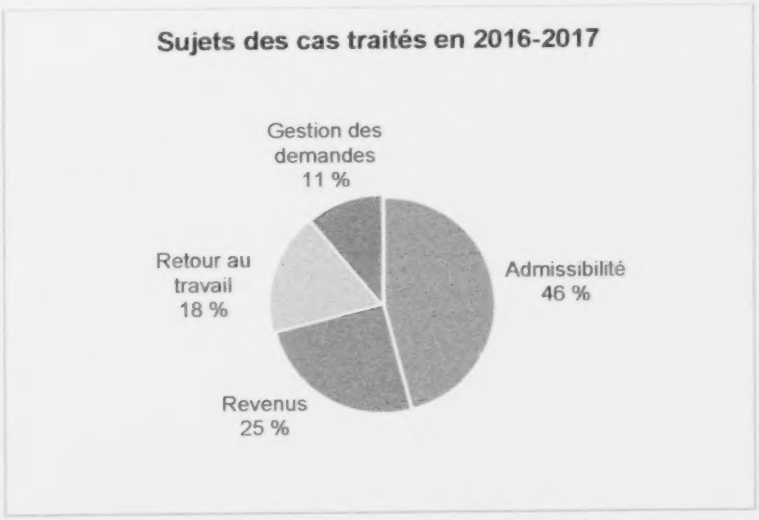
**Figure 3**




Comparativement aux données sur les consultations, l'analyse des cas pour lesquels des services de représentation ont été fournis continue de révéler des résultats différents. Comme l'an passé, c'est l'admissibilité plutôt que les revenus qui est le principal souci des employeurs représentés par le BCE. Les revenus viennent au deuxième rang des principaux soucis des employeurs, avec 25 %, soit le même niveau qu'au dernier

exercice. Les cas de retour au travail (18 %) et de gestion des demandes d'indemnité (11 %) se classent en troisième et quatrième place respectivement, comme l'année dernière. Ces statistiques reflètent les domaines qui ont le plus d'incidence sur les employeurs et où l'assistance du BCE peut être le plus utile.

**Figure 4**




## *Communication de renseignements aux employeurs*

Un petit employeur n'enregistre en moyenne un accident du travail qu'une fois tous les sept ou huit ans. Au moment de l'accident, l'employeur a instamment besoin de renseignements sur la gestion des demandes d'indemnisation et le retour au travail. Il est cependant probable que la plupart des propriétaires de petites entreprises n'aient pas les renseignements nécessaires à portée de la main, puisque la majeure partie de leur temps et de leurs ressources sont nécessairement axés sur la croissance et la rentabilité. S'ajoute à ce manque d'information le fait que peu de petits employeurs ont le temps nécessaire ou du personnel disponible pour assister à des séminaires ou des séances de formation, que ce soit au moment où un besoin se fait sentir ou de façon proactive.

La stratégie d'information du BCE continue de faire appel à divers moyens qui permettent de fournir aux employeurs des renseignements utiles et accessibles au moment opportun. Ainsi, le BCE a axé sa stratégie d'information sur les démarches suivantes : veiller à ce que les employeurs qui font appel aux services de représentation du BCE connaissent bien le régime de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, afficher des outils et des renseignements utiles sur le site du BCE, contribuer au besoin aux initiatives de sensibilisation des intervenants et, ces dernières années, offrir des webinaires directement aux parties intéressées en leur permettant de s'inscrire sur le site Web du BCE. De plus, le BCE tire profit de Twitter pour publier des gazouillis informatifs et atteindre directement les intéressés. Il continue d'évaluer d'autres médias sociaux en fonction des ressources et des occasions qui se présentent.

En 2016-2017, le BCE s'est employé à répondre à la demande des employeurs visant à obtenir davantage d'information concernant les modifications que la CSPAAT envisage d'apporter à ses politiques et divers autres sujets actuels. Le BCE a également fait des présentations à la demande de divers groupes d'intervenants. En 2016-2017, 69 présentations ont été données, et notre personnel a pris part à un salon commercial et colloque.

En raison de problèmes liés à la technologie nécessaire, le BCE n'a pas offert de webinaires en direct au public en 2016-2017. Les problèmes ont été réglés, et nous recommencerons à offrir des présentations en direct en 2017-2018. Nous avons reçu de nombreux commentaires de clients indiquant que ce moyen d'information leur manquait. À noter que nous sommes en train de modifier notre modèle de prestation afin d'afficher les webinaires enregistrés dans le site Web du BCE de sorte qu'ils soient rapidement accessibles au plus grand nombre de personnes possible. Les webinaires se sont révélés être un moyen idéal de remplir le mandat d'information du BCE, car ils permettent de diffuser des renseignements pertinents directement aux employeurs, à l'endroit où cela leur convient, et avec un engagement de temps minime. C'est un excellent moyen pour

le BCE de diffuser en temps opportun aux employeurs concernés des renseignements sur les problèmes à venir, tels que les modifications aux politiques ou procédures.

Le BCE a continué de donner des présentations en personne à des groupes d'intervenants ou d'employeurs. Il ne le fait toutefois que lorsque les inscriptions sont nombreuses. En tout, plus de 1 685 personnes ont assisté à une présentation, une séance d'information ou un atelier du BCE pendant l'exercice 2016-2017, ce qui est similaire à l'an dernier (1 922). L'organisme continuera de donner des webinaires et des présentations en personne au besoin lorsque des occasions appropriées se présenteront.

L'un des objectifs des services de représentation du BCE est de renforcer l'autonomie des employeurs au sein du régime de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail en veillant à ce qu'ils connaissent les rôles et responsabilités que leur impose la LSPAAT. Pour atteindre cet objectif, il faut renseigner les employeurs sur la façon d'améliorer la gestion des demandes d'indemnisation et les modalités de retour au travail de manière à ce qu'ils soient plus autonomes et bien informés à l'avenir. La mesure du rendement A2 (annexe A) indique le pourcentage de la clientèle du BCE qui a utilisé les services de l'organisme pour la première fois en 2016-2017. L'année dernière, le BCE a déclaré 57 % de nouveaux clients, alors que le chiffre comparable en 2016-2017 était de 50 %. Il semblerait que nos efforts de sensibilisation continuent de remporter un certain succès pour le recrutement de nouveaux clients. Le BCE poursuivra ses efforts pour améliorer l'impact de ses activités de sensibilisation et de diffusion de l'information afin que le plus grand nombre possible d'employeurs de l'Ontario s'adressent à lui pour obtenir des services de représentation.

En plus de fournir de la formation pratique aux employeurs dans le cadre du traitement de leur dossier, le BCE s'efforce de répondre aux besoins de sa vaste clientèle en lui offrant divers modes d'accès ou de prestation pour se renseigner sur la CSPAAT.

- Les nouveaux messages du directeur sont affichés sur le site Web du BCE et versés à la base de données du BCE sous forme de bulletins électroniques.

- Des bulletins électroniques traitant de sujets précis continuent d'être versés de façon sporadique à la base de données du BCE lorsqu'une nouvelle est jugée digne d'être communiquée aux employeurs de l'Ontario.

- De plus, le BCE a reçu de la CSPAAT en 2016-2017 une liste de courriels d'employeurs qui a été versée à sa base de données; ces employeurs – plus de 25 000 – ont également reçu des bulletins électroniques présentant un intérêt pour le grand public.

- Les archives des bulletins électroniques sont conservées sur le site Web du BCE, et le contenu du bulletin le plus récent est affiché sur la page des dernières mises à jour. Les employeurs qui utilisent le site Web peuvent s'abonner au bulletin électronique pendant une visite.

- Deux guides distincts qui ciblent le secteur de la construction et les autres secteurs continuent d'être offerts en français et en anglais et peuvent être téléchargés à partir du site Web.

- Nous distribuons régulièrement à des employeurs une petite brochure à trois volets imprimée sur papier glacé qui décrit les services offerts par le BCE. Offerte en français et en anglais, cette brochure connaît un vif succès, puisque 3 355 exemplaires ont été distribués en 2016-2017.

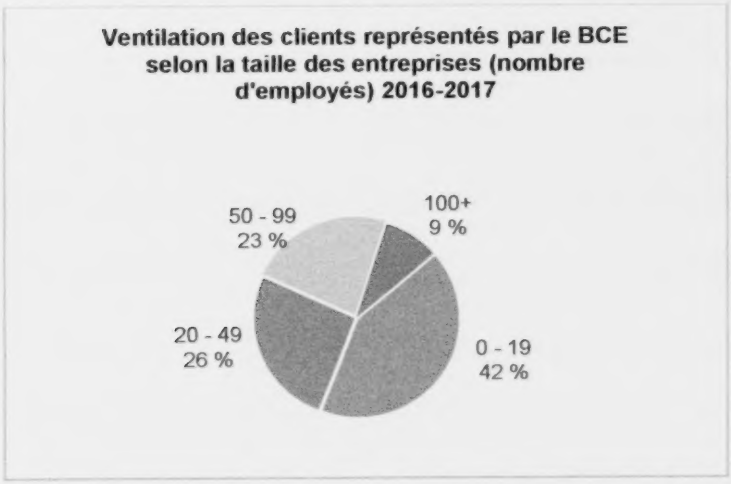
## *Troisième partie – clientèle du BCE*

Comme le BCE a pour mandat d'aider principalement les employeurs qui comptent moins de 100 employés, l'examen du bien-fondé d'une éventuelle intervention du BCE pour le compte d'un employeur inclut la détermination de la taille de l'entreprise. Durant l'exercice 2016-2017, 9 % des clients représentés par l'organisme comptaient plus de 100 employés, soit la même proportion que l'année dernière.

Il ne serait pas rentable sur le plan administratif de trier les clients qui s'adressent à l'InfoCentre pour ne fournir des conseils qu'à ceux qui ont moins de 100 employés. On admet généralement que le fait de rendre les conseils accessibles à tous les employeurs améliore le régime dans son ensemble. Ainsi, au cours de l'exercice 2016-2017, 16 % des conseils ont été fournis à des employeurs ayant plus de 100 employés. Cette proportion est supérieure à celle du dernier exercice mais identique à celle de l'année d'avant. Cela donne l'impression qu'il existe une tendance naturelle dans la distribution des entreprises qui communiquent avec le BCE pour obtenir des conseils.

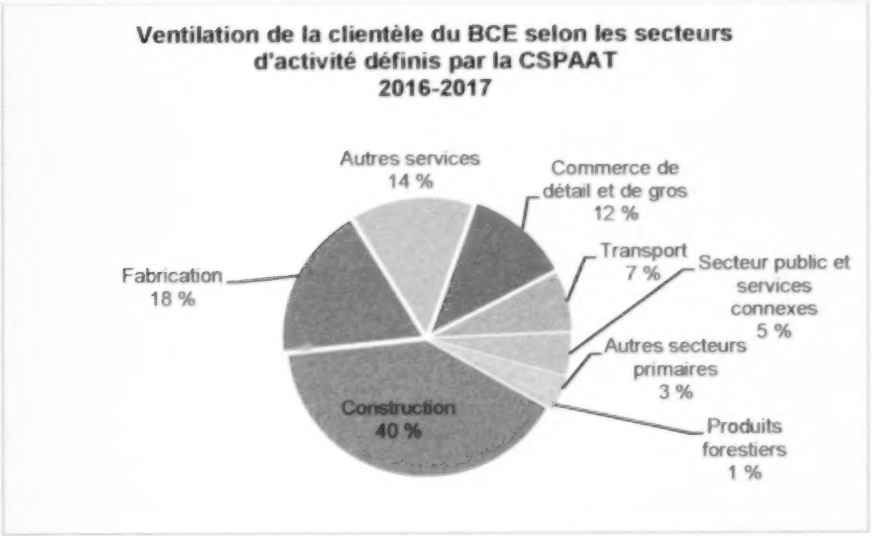
Le BCE continuera de fournir des services consultatifs au plus grand nombre possible d'employeurs ontariens qui communiquent avec lui.

**Figure 5**




L'analyse sectorielle ci-dessous est fondée sur la classification établie par la CSPAAT. Les données concordent avec la prédominance des petites et moyennes entreprises dans les différents secteurs d'activité. L'industrie de la construction demeure le plus important groupe de clients de l'organisme à 40 %, un niveau semblable à la proportion de 35 % du précédent exercice, ce qui illustre l'effet important des politiques de la CSPAAT sur ce secteur. Les autres secteurs ont connu peu de changements comparativement aux exercices, ce qui reflète la répartition globale des secteurs d'activité des employeurs de l'Ontario.

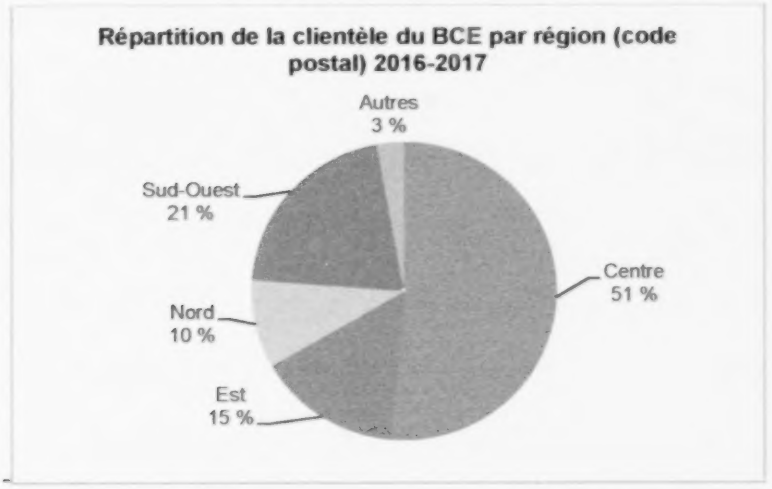
**Figure 6**




*Exploitation minière et secteurs connexes à 0 %

La figure 7 présente la répartition régionale de la clientèle du BCE pour 2016-2017. La prestation des services concorde avec la répartition de la population et des entreprises dans la province puisque c'est dans le Centre, qui comprend la région du grand Toronto, que se concentre la majorité des clients. La distribution est très similaire à celle de l'année dernière, même si la proportion pour le Centre, qui s'établit à 49 %, est presque aussi basse qu'avant 2014-2015. Comme les spécialistes des services aux employeurs sont répartis dans la province, le BCE peut offrir des services de représentation aux employeurs des différentes régions, selon les besoins.

**Figure 7**




## *Valeur pour la clientèle*

Mettre les employeurs de l'Ontario au courant de l'existence du BCE et des conseils et services de représentation gratuits qu'il offre a toujours été une tâche colossale, et cela continue de l'être. À en juger par les cotes de satisfaction élevées, il ne fait aucun doute que les services du BCE sont jugés importants. Notre objectif demeure d'accroître le nombre d'employeurs qui y ont recours et qui en sont satisfaits.

Par conséquent, nous consacrons des efforts constants à la sensibilisation et au marketing. Pour l'exercice 2016-2017, le BCE rapporte les activités suivantes :

- Le BCE a continué de distribuer des articles portant sur la sécurité au travail et l'indemnisation des accidents du travail aux groupes d'employeurs, à partager avec leurs membres. En 2016-2017, des articles ont été fournis à 26 groupes, notamment à des associations de vente au détail, de commerce et professionnelles, ainsi qu'à d'importants franchiseurs, soit presque autant que les 31 groupes l'année précédente.

- Le BCE a participé à une foire commerciale ou colloque au lieu de deux cette année, mais le nombre de participants a été à peu près le même que pour les deux activités de 2015-2016 au total. Comme nous avons constaté que ce genre d'activités attiraient un public qui n'est pas suffisamment ciblé pour l'utilisation de nos services, nous n'avons pas l'intention de participer à plusieurs autres activités semblables à l'avenir, et nous pourrions peut-être cesser complètement de le faire. Par contre, si des foires commerciales ou colloques mieux ciblés se tiennent, nous pourrons envisager d'y participer, d'après les résultats d'une analyse coûts/avantages.
- Le BCE a conservé 2 annonces sur le Web faites en 2015-2016, mais il n'en a fait aucune nouvelle. Nous continuons d'évaluer si nous devrions accroître notre présence sur le Web ou la limiter. Les coûts sont un facteur déterminant pour évaluer s'il y a lieu d'utiliser davantage cette stratégie promotionnelle.
- Au total, le personnel du BCE a donné à divers groupes d'intervenants et d'employeurs plus de 69 présentations sur des sujets tels que la réintégration au travail, le retour au travail, le cadre de tarification de la CSPAAT et le stress psychologique, de même qu'une introduction au BCE. Ce qu'il y a de nouveau cette année, c'est que le BCE s'est associé au Bureau des conseillers des travailleurs pour présenter un aperçu des services dans les réunions régionales du personnel du ministère du Travail. Plus de 1 426 employés ont assisté à des présentations du BCE cette année.
- On a distribué 2 500 signets du BCE sur les appels. Ces signets présentent les services qu'offre le BCE dans le cadre du processus de contestation de la CSPAAT. Ils sont principalement utilisés par le TASPAAT, qui les joint aux documents envoyés aux employeurs concernant leur appel à venir. Ils sont distribués de façon régulière tous les ans.
- La brochure d'aperçu des services du BCE continue de connaître beaucoup de succès. En effet, 3 355 exemplaires en ont été distribués en 2016-2017, sa quatrième année de production. La brochure continue d'être une solution de rechange (par rapport au guide à l'intention des employeurs) nettement moins

coûteuse et présente l'avantage de ne pas tomber en désuétude chaque fois que les politiques et procédures de la CSPAAT changent. Les guides de l'employeur continuent d'être mis à jour et distribués sur demande par téléchargement sur le site Web du BCE.

- Comme on l'a déjà mentionné, aucun webinaire en direct n'a été présenté par le BCE, en raison d'un manque de ressources et de moyens technologiques. On s'attend à en offrir toute une nouvelle série en 2017-2018, mais le modèle de présentation a été revu. Le BCE ne diffusera plus de webinaires sur le même sujet à plusieurs reprises. Il se contentera de diffuser ses webinaires une fois en direct et de les enregistrer pour ensuite les placer dans son site Web, de manière à ce que plus de gens puissent y accéder au moment voulu. De plus, les participants devront s'inscrire pour voir les webinaires en ligne, ce qui permettra de recueillir le nom des parties intéressées pour les verser à la base de données électroniques du BCE.
- Le BCE continue d'augmenter sa présence sur Twitter. Depuis son inscription à Twitter en janvier 2013, le BCE a gagné 2 746 abonnés, soit 2 576 de langue anglaise et 170 de langue française. Chaque jour, il affiche des gazouillis qui visent à communiquer notamment les modifications apportées aux politiques de la CSPAAT et des faits (« Le saviez-vous? ») tirés des guides du BCE. Il y a aussi des gazouillis spéciaux lorsque la CSPAAT diffuse des communiqués sur des sujets tels que les changements concernant les primes pour la prochaine année. Les abonnés du BCE sont notamment des associations et organismes d'employeurs, ainsi que des personnes. Nous continuons d'évaluer la possibilité d'utiliser d'autres médias sociaux en tant que moyen d'étendre efficacement la visibilité du BCE auprès de la communauté des employeurs de la province.

La plupart de ces activités se poursuivront et prendront de l'ampleur durant le prochain exercice.

## *Quatrième partie - vue d'ensemble des programmes et activités liés à l'application de l'article 50*

### *Services consultatifs et services de représentation*

Depuis avril 2012, le BCE est chargé de fournir des conseils et des services de représentation aux employeurs de l'Ontario qui font l'objet de plaintes déposées en vertu de l'article 50 de la Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario.

Deux représentants des employeurs au BCE sont responsables de la réalisation de ce mandat. En plus des informations et conseils fournis sur le site Web du BCE qui est consacré à l'article 50, les employeurs peuvent téléphoner à l'InfoCentre pour obtenir de l'aide. L'aiguillage vers les services de représentation provient de ces deux sources ou directement de la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO).

Le BCE a fourni les services ci-dessous aux employeurs en 2016-2017.

- Il a reçu et traité 20 demandes d'information par téléphone.
- Il a donné suite à 22 demandes (conseils) portant sur des cas en particulier.
- Il a entrepris 27 représentations (cas).
- Des 20 représentations, 27 ont été réglées ou retirées durant l'exercice. Les règlements varient de la simple remise d'une lettre d'emploi au versement d'un montant d'argent (généralement peu élevé). Pour la majorité des cas ayant fait l'objet d'un règlement, l'employeur a obtenu une renonciation complète et finale à toute demande découlant d'un emploi ou d'un licenciement. L'économie moyenne pour les employeurs représentés par le personnel du BCE était du tiers de l'exposition initiale. Donc, les règlements étaient en moyenne de 60 % des montants demandés dans les documents déposés.
- À la fin de la période visée par le présent rapport, aucun cas n'avait fait l'objet d'une audience complète.

- Même si aucun sondage détaillé sur la satisfaction des clients n'a été effectué durant la période visée, les commentaires faits spontanément par les employeurs ont été très positifs, ce qui est d'autant plus remarquable qu'ils se trouvent dans une situation difficile lorsqu'ils ont besoin de services ou en reçoivent.
- D'un point de vue géographique, la distribution des cas dans la province était répartie comme suit : Nord 9; Sud-ouest 20; Est 17; Centre 23.

Il semblerait que la demande de services dans la province ait augmenté et qu'il y ait eu une hausse globale du volume de services fournis durant l'exercice, probablement en raison de la plus grande portée de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et des efforts accrus des inspecteurs du ministère du Travail. Au total, on a observé cette année une augmentation de 186 % des demandes de renseignements par téléphone et une hausse de 35 % de la prise en charge de dossiers. À signaler, toutefois, que la demande de services de représentation en lien avec l'article 50 est intermittente et variable. Dans toute représentation, il faut porter une attention extrême aux délais en raison des délais très stricts imposés par la CRTO pour répondre aux plaintes. Le BCE compte du personnel pour fournir des conseils et offrir des services de représentation au besoin et sur demande.

## *Cinquième partie - Témoignages de la clientèle*

Nous avons le plaisir de publier les observations ci-dessous formulées par des clients du BCE au sujet des services fournis par notre personnel. Vous trouverez ci-dessous leur traduction en français.

*« … Merci encore une fois XXX pour vos excellents services aux employeurs. Nous vous en sommes très reconnaissants. »*

T.R.
Ottawa

---

*« Je tiens à vous exprimer ma reconnaissance pour votre assistance pour l'appel XXX. C'était un travail de longue haleine… Vous ainsi que le BCE avez grandement contribué à notre succès… Nous avons eu beaucoup de chance de vous avoir comme représentant et nous sommes ravis du résultat.*

P.L.
Mississauga

---

*« Merci de nous avoir aussi bien représentés. Je n'ai que des félicitations à vous adresser pour le travail que vous avez fait pour nous. Je vous ai chaudement recommandé à de nombreuses reprises à d'autres entreprises XXX ayant besoin d'aide. »*

L.K.
Thunder Bay

---

*« … sans votre persévérance et votre grande expérience, rien n'aurait débloqué. Je sais personnellement tout le travail que vous avez accompli et les nombreuses heures que vous nous avez consacrées… Merci pour votre excellent travail. »*

B.A.
Gatineau

---

*« Votre dévouement et la qualité de vos services sont remarquables. Je vous remercie grandement du travail que vous faites! »*

E.D.
Hamilton

---

*« …toutes les personnes interrogées après la séance de formation de la CSPAAT et du BCE présentée par vous ont dit que la séance était de loin la formation qui leur avait été le plus utile… Vos explications sur tous les détails relatifs à la CSPAAT ont été d'une valeur inestimable. »*

K.M.
Muskoka

---

*« Merci infiniment de votre aide! »*

C.I.
Toronto

---

*« FANTASTIQUE!! Heureusement qu'il existe d'aussi bons avocats pour nous aider… Votre travail a été très apprécié et c'est ce qui a fait avancer notre dossier… Bon travail!*

K.M.
Ottawa

---

*« Vous avez été pour nous un précieux allié. Vous êtes compétent, réaliste et professionnel, en plus d'être humain et attentionné. Vous avez su m'encourager à plusieurs occasions et vous avez bien répondu à mes nombreuses questions et préoccupations. …Merci du fond du cœur. »*

J.W.
Chatham

---

*« …L'expérience nous a tous été profitable. Merci pour le travail que vous faites avec le BCE. »*

B.L.
Brockville

---

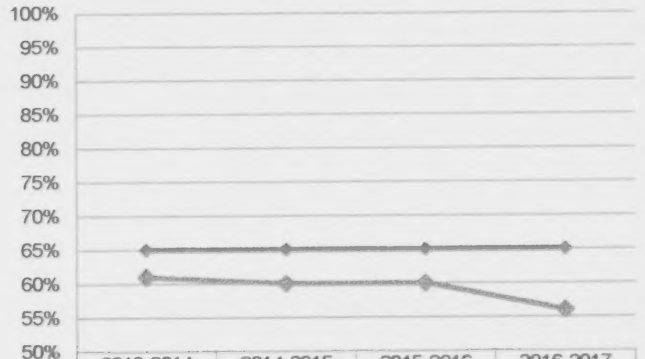
Le BCE reçoit régulièrement des lettres de remerciement après ses présentations à des groupes d'employeurs et nous sommes fiers d'aider à renseigner les employeurs sur le régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et sur les ressources qui sont à leur disposition.

## *Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2016-2017*

**Activités principales :** Services consultatifs et services de représentation — A1

**Mesures de rendement du BCE en 2016-2017 :** Pourcentage de différends réglés sans audience

**Pourcentage de différends réglés sans audience**




| | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
|---|---|---|---|---|
| Différends sans audience % | 61% | 60% | 60% | 56% |
| Objectif | 65% | 65% | 65% | 65% |

### Apport du BCE

Le personnel du BCE utilise des stratégies de règlement extrajudiciaire, comme la négociation et la médiation, pour aider les employeurs à régler plus rapidement leurs différends.

Dans les questions touchant les revenus où le différend n'oppose que deux parties (la CSPAAT et l'employeur), tous les efforts sont faits pour parvenir à un règlement au niveau du secteur opérationnel. Cependant, 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, et il arrive souvent que les employeurs communiquent avec le BCE lorsque le différend fait déjà l'objet d'un appel. Cela restreint l'objectif qui peut être raisonnablement atteint.

### Que signifie le graphique?

Le BCE réduit continuellement l'antagonisme au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et aide les employeurs à gérer plus efficacement les différends, mais il n'a aucun pouvoir direct sur les résultats. En fin de compte, comme la plupart des appels sont interjetés par des travailleurs et qu'il revient à l'employeur de décider de régler ou non le différend sans audience, cette mesure varie en fonction du climat qui règne chez l'employeur et des différends qui surviennent durant un exercice donné. Cette année, le BCE a dépassé son objectif. Le BCE continue de venir en aide à un grand nombre d'employeurs avant la tenue de l'audience.

### Engagements pour 2016-2017

Pour 2015-2016, le BCE s'était fixé pour objectif de régler 65 % des différends sans audience, et il ne l'a pas atteint.

### Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 65 %.

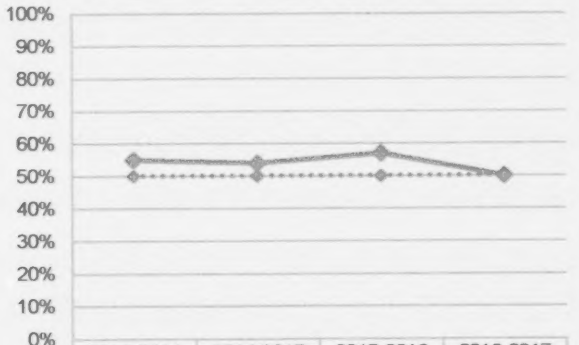
| Publication proposée | À usage interne | ☒ Mesure existante | ☐ Nouvelle mesure |
|---|---|---|---|

## *Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2016-2017*

**Activités principales :** Services consultatifs et services de représentation — A2

**Mesures de rendement du BCE en 2016-2017 :** Pourcentage de clients ayant reçu des services du BCE pour la première fois durant l'exercice.

**Pourcentage de nouveaux clients servis**




| | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
|---|---|---|---|---|
| Nouveaux clients | 55% | 54% | 57% | 50% |
| Objectif | 50% | 50% | 50% | 50% |

### Apport du BCE

Les commentaires de la clientèle encouragent invariablement le BCE à mettre un plus grand nombre d'employeurs au courant de ses services. Le BCE cherche aussi à rendre les employeurs plus autonomes dans le cadre du traitement de leur cas.

Cette mesure permet de déterminer si le BCE réussit à atteindre les employeurs admissibles qui paient ses services au moyen des primes versées à la CSPAAT, mais qui n'ont pas encore fait appel à ses services.

### Que signifie le graphique?

Nous poursuivons nos démarches visant à informer le plus grand nombre d'employeurs possible de nos services confidentiels gratuits. Même si nous avons atteint notre objectif, il reste beaucoup de travail à faire pour veiller à ce que davantage d'employeurs de l'Ontario soient informés de l'existence du BCE et de ses services et y aient recours.

### Engagements pour 2016-2017

Le BCE s'est engagé à atteindre un taux de nouveaux clients de 50 % au cours de l'exercice 2016-2017. L'objectif a été atteint.

### Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 50 %.

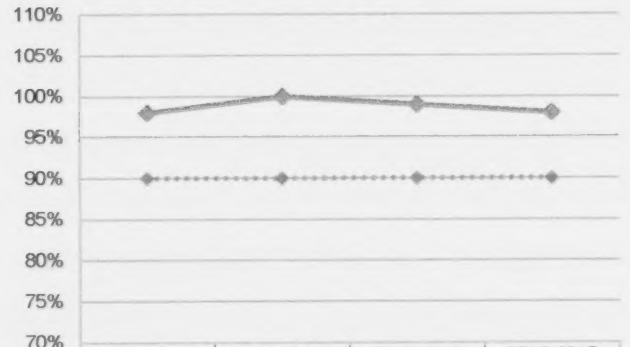
| Publication proposée | À usage interne | ☒ Mesure existante | ☐ Nouvelle mesure |
|---|---|---|---|

## *Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2016-2017*

**Activités principales :** Services consultatifs et services de représentation — A3

**Mesures de rendement du BCE en 2016-2017 :** Taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 90 %

**Pourcentage de clients satisfaits**




| | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 |
|---|---|---|---|---|
| Clients satisfaits | 98% | 100% | 99% | 98% |
| Objectif | 90% | 90% | 90% | 90% |

### Apport du BCE

Les commentaires de la clientèle encouragent invariablement le BCE à mettre un plus grand nombre d'employeurs au courant de ses services. Le BCE cherche aussi à rendre les employeurs plus autonomes dans le cadre du traitement de leur cas.

Cette mesure permet de déterminer si le BCE réussit à atteindre les employeurs admissibles qui paient ses services au moyen des primes versées à la CSPAAT, mais qui n'ont pas encore fait appel à ses services.

### Que signifie le graphique?

La clientèle du BCE est très satisfaite des services reçus.

Il convient de noter que ce graphique illustre le taux combiné des activités du BCE SPAAT – InfoCentre et représentation des employeurs.

### Engagements pour 2016-2017

Le BCE s'est engagé à atteindre un taux de satisfaction de la clientèle de 90 % au cours de l'exercice 2016-2017. Cet objectif a été dépassé.

### Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 90 %.

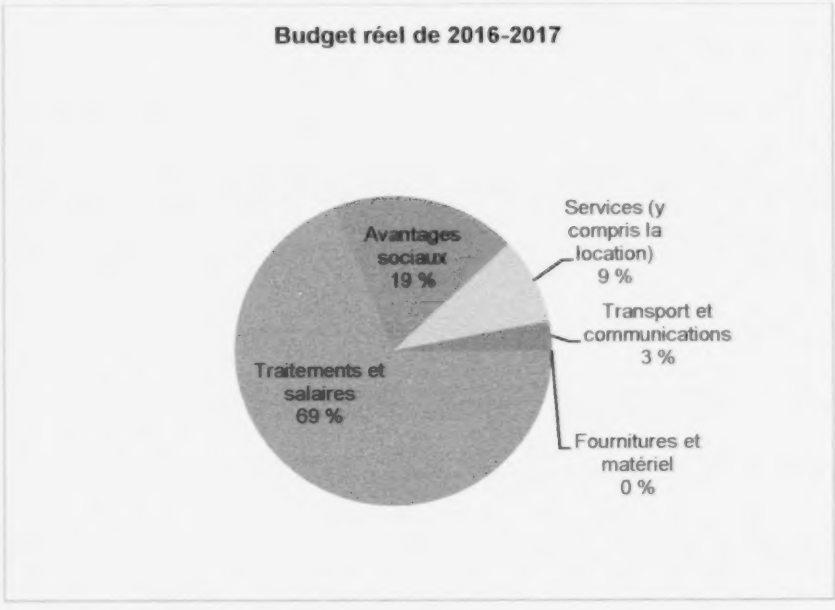
| Publication proposée | À usage interne | Publication proposée | À usage interne |
|---|---|---|---|

## *Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2016-2017*

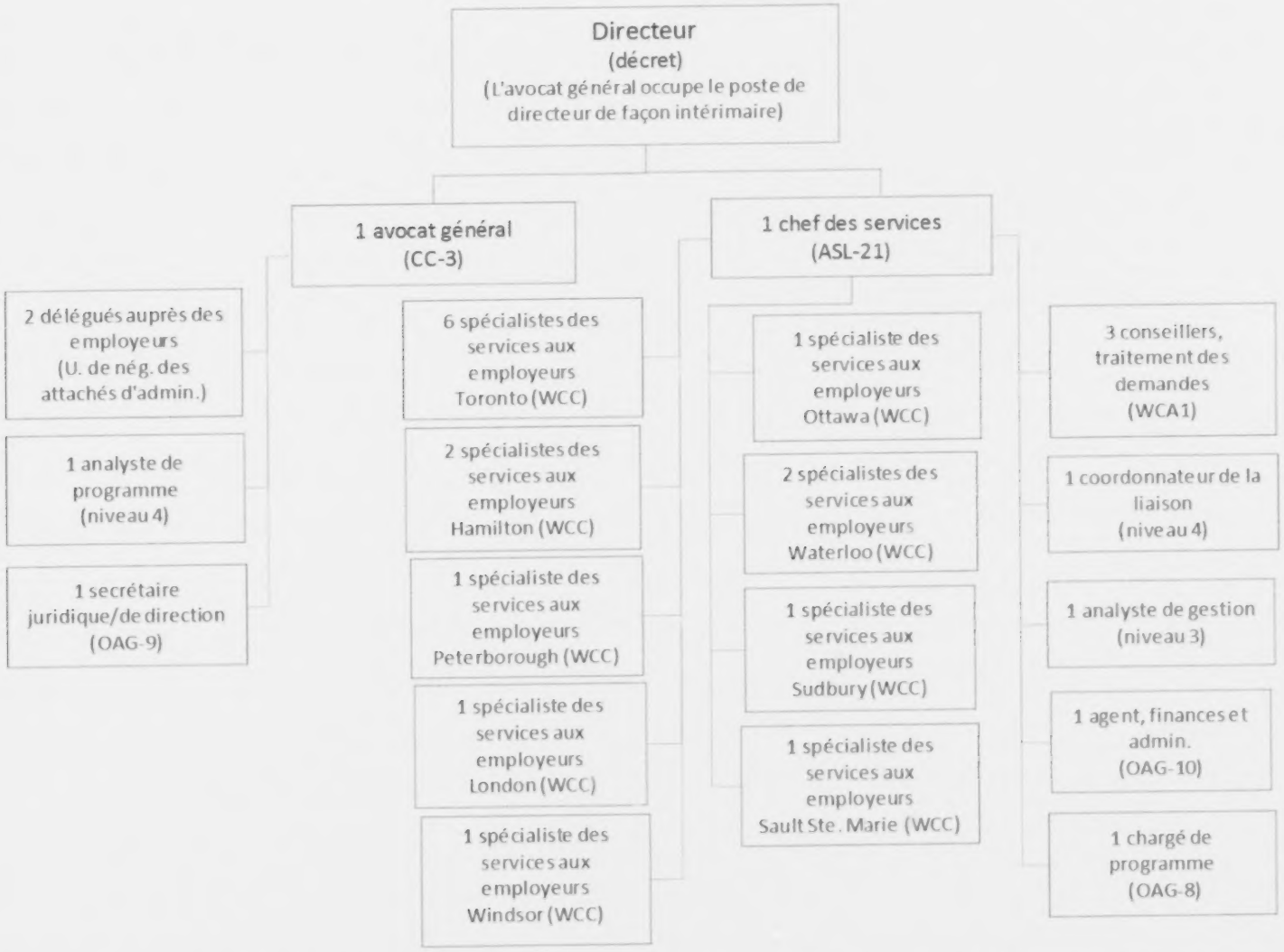
En milliers de dollars (sauf pour la colonne « Écart en %)

| Compte | Budget final, y compris location à bail | Chiffres réels de fin d'exercice | Excédent ou déficit | Écart en % |
|---|---|---|---|---|
| Salaires et traitements | 2 532,7 | 2 469,5 | 63,2 | 2,5 % |
| Avantages sociaux | 594,1 | 700,5 | (106,4) | -17,9 % |
| ACDF | | | | |
| Transports et communications | 154,3 | 101,0 | 53,3 | 34,5 % |
| Services | 353,8 | 316,4 | 37,4 | 10,6 % |
| Fournitures et matériel | 39,8 | 17,1 | 22,7 | 57,0 % |
| **ACDF totales** | **547,9** | **434,5** | **113,4** | **20,7 %** |
| **Total** | **3 674,7** | **3 604,5** | **70,2** | **1,9 %** |

**Figure 8**


Budget réel de 2016-2017
Avantages sociaux 19 %
Services (y compris la location) 9 %
Transport et communications 3 %
Traitements et salaires 69 %
Fournitures et matériel 0 %

## *Annexe C : Organigramme du BCE*




La nomination par décret d'une personne au poste de directeur du BCE n'a pas eu lieu. L'avocat général occupe ce poste par intérim.

# Bureau des conseillers des employeurs

***Téléphone***

Sans frais : 1 800 387-0774

***Site Web***

www.employeradviser.ca

***Suivez-nous sur Twitter***

@askoeaFR

***Télécopieur***

416 327-0726

***ou***

***Adresse postale***

505, avenue University
20e étage
Toronto (Ontario)
M5G 2P1